

# Perspectivas bibliotecológicas de “acceso a la información”<sup>1</sup>

Egbert J. Sánchez Vanderkast\*

## RESUMEN

El objetivo de este estudio es explorar algunos términos que giran alrededor del acceso a la información. Se revisaron diversos autores sobre los siguientes temas: “acceso”, “servicio de acceso” y “accesibilidad” para identificar las interrelaciones que existen entre ellos. Se concluye que habrá que revisar y evaluar las políticas de servicios bibliotecarios y de información implementadas para conocer el uso dado a las fuentes y recursos de información.

**Palabras clave:** acceso a la información, acceso al documento, acceso, servicios bibliotecarios, servicios a los usuarios, políticas de información.

## PROSPECTS LIBRARIANS OF “ACCESS TO INFORMATION

### ABSTRACT

The aim of this study is to explore some terms involved in “*information access*”. A review of several authors was made to identify the interrelationships between “access”, “access service” and “accessibility”. We concluded that the service policy implemented has to be revised and evaluated to have a better understanding of the use of information resources in general.

**Keywords:** information access, access to documents, access, library services, users’ service, information policy.

---

<sup>1</sup> Artículo de Reflexión.

\* Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la UNAM. Actualmente se encuentra vinculado como Investigador del Centro Universitarios de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad Nacional Autónoma de México (México). Correo electrónico: [egbert@servidor.unam.mx](mailto:egbert@servidor.unam.mx)

Fecha de recepción: 28 de mayo de 2010.  
Fecha de aprobación: 10 de agosto de 2010.

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito bibliotecario todos hablamos del acceso a la información muy a la ligera. Al profundizar en el término encontramos que es multidimensional. Al estudiar dicha temática, McCreddie y Rice (1999) presentaron seis categorías de acceso al:

- 1) Conocimiento.
- 2) Tecnología.
- 3) Comunicación.
- 4) Control.
- 5) Bienes.
- 6) Participación.

En el contexto de la bibliotecología y los estudios de la información, como lo manifiestan los mencionados autores, el acceso al conocimiento incluye documentos impresos, citas a los documentos y bases de datos referenciales, pero también comprende el acceso para crear o distribuir información por medios interactivos, publicaciones científicas y periódicos.

El acceso a la información, desde la perspectiva de las políticas de información y la sociedad de la información, se puede englobar de la siguiente manera: el tener un sistema robusto que comprende desde bibliotecas hasta bases de datos digitales, que cuente con facilidades para el almacenaje y que esté acoplado a mecanismos que facilitan la recuperación de información de los datos almacenados por medio del cual se brinda la disponibilidad de uso para los ciudadanos y otras personas (Jaeger 2007).

Referente a la temática de acceso Torres Vargas (1999) lo concibe como:

- 1) un *proceso de aproximación* a la información documental<sup>2</sup>; la identificación de los documentos,

sea mediante catálogos, repertorios bibliográficos, bases de datos, entre otros.

- 2) la *disponibilidad* de la información; el documento se encuentra físicamente al alcance del usuario o por medio de los servicios de los bibliotecarios que ofrecen unidades de información.
- 3) el *uso* de la información; visto como acceso cognitivo, donde el idioma no es una barrera para su usabilidad y apropiación.

Estas múltiples maneras de acercarse a la temática lo invitan a profundizar en lo que propiamente es el acceso, los servicios de acceso y la accesibilidad desde la perspectiva bibliotecológica y de los estudios de la información.

## ACCESO

El término “acceso” es utilizado de diferentes maneras en la bibliotecología y estudios de la información. Reitz (2004) y López (2004) lo enumera como:

- acceso documental,
- acceso al documento,
- acceso libre al documento,
- acceso restringido,
- acceso secuencial al documento,
- acceso semidirecto.

Mientras que De Donato enuncia otros tipos de acceso encontrados en una investigación realizada en 1991:

- acceso bibliográfico,
- acceso a la información,
- acceso remoto,
- acceso directo,

en el tiempo y actualizable para alcanzar un nuevo conocimiento o para tomar una acertada decisión (López 1997: 44).

---

2 En este caso en particular por documento se entiende el soporte que contiene información potencialmente transmisible en el espacio y

- y manifiesta que, últimamente, se está utilizando servicios de acceso.

Al revisar varios autores sobre el término se pudo comprobar que las definiciones van variando desde lo más simple como “la oportunidad o derecho de utilizar algo” (Stevenson 1997; 2006) y el derecho de entrar a las bibliotecas o tener acceso a sus colecciones, hasta los enfoques dirigidos hacia la recuperación de información; la computación y entornos electrónicos; y la archivología.

Chopra (1990) y Prytherch (2005) coinciden en que el acceso, visto desde la recuperación de la información, puede ser considerado como un método o un dispositivo, si se implica a los medios electrónicos, por medio del cual se puede encontrar un documento; la oportunidad o permiso en utilizar un documento; un acercamiento a cualquier método de descripción de los ítems almacenados como son los índices, la bibliografía, el catálogo o la terminal de computadora.

El método del cual hablan los autores es de índole bibliotecológico para la recuperación de la informa-

ción, éstos, aunados a la utilización de la computadora y el Internet facilitarían la recuperación de las referencias bibliográficas y, en su caso, a la recuperación del documento en texto completo (si una institución tiene contratados los servicios de información, o los que se encuentran disponible en acceso abierto *open access*).

El acceso, visto desde una perspectiva archivológica, señala la disponibilidad de la información que contienen los archivos gubernamentales (Chopra 1990; Prytherch 2005; Reitz 2004; Young 1988).

Cada uno de los enfoques expuestos converge en romper las barreras del no acceso a la información dando cabida a una amplia diversidad de opiniones y de oportunidades hacia ello. En este sentido, el propio entorno se encargará de facilitar o inhibir el acceso que solicitan los usuarios (Dresang 2005).

Llama la atención que algunos de los términos ya mencionados tienen una vinculación con colecciones bibliotecarias, accesibilidad, ubicación del material bibliográfico y la recuperación de la información.

**Tabla 1. Tipo de acceso**

Tipo de acceso	Accesibilidad	Colección bibliotecaria	Recuperación de la información	Ubicación del material bibliográfico
Al documento	√			
A la información	√			
Directo		√		√
Documental	√			
Indirecto		√		√
Libre al documento		√	√	√
Por autor			√	
Por título			√	
Por materias			√	
Por palabras clave			√	
Por series			√	
Remoto	√			
Restringido	√			
Secuencial	√			
Semidirecto al documento				√

A partir de lo expresado, coincido con Buckland (1986) en que “acceso” es un concepto común, cotidianamente utilizado en el lenguaje de los servicios bibliotecarios y de la información que comprende uno o más aspectos de acceso a la información y la utilización de los instrumentos o fuentes de información disponible que facilitan a los usuarios acceder a los documentos y la información disponible.

El acceso, propiamente dicho, lo maneja Keenan (1996), al igual que en Keenan y Colin Johnston (2000), como la habilidad de tener acceso a los documentos o, de facto, hacer uso de la información contenida en dichos documentos.

Sin embargo, en la literatura norteamericana prevalecen los servicios de acceso, en vez de acceso a la información como lo ha manifestado De Donato.

## SERVICIOS DE ACCESO

Los cambios vertiginosos de tendencias en la bibliotecología dieron paso la incorporación de las tecnologías de información y de comunicación (TIC) en varias áreas de la biblioteca.

Si antes el énfasis estuvo puesto en las colecciones, hoy día el tener acceso es lo más importante, mientras que el enfoque hacia el acceso bibliográfico fue reemplazado por el acceso a la información, y el servicio de circulación paulatinamente se transformó en servicios de acceso.

Según Thornton y Warmann (2002) el concepto “servicios de acceso” apareció en 1986, y está muy ligado al departamento de servicios de acceso de las bibliotecas. Este servicio tiene un papel importante en el proceso de brindar servicios bibliotecarios, puesto que amplía las actividades y funciones de la circulación para llevar a cabo distintos servicios bibliotecarios que facilitan las habilidades de los procesos de obtener acceso a fuentes de información y, por consi-

guiente, afecta de manera contundente cada aspecto de las operaciones bibliotecarias.

Mientras que Watson-Boone (1992) considera que la idea principal es tener acceso físico a los materiales comprendidos en la colección en el momento oportuno. De Donato manifiesta que la idea principal de los conceptos acceso y servicios de acceso es crear un vínculo entre el usuario y el acceso a las fuentes de información. A partir de lo cual el acceso va más allá de la descripción de un ítem y de dar una respuesta a una pregunta de los usuarios, es vincular, facilitar y reunir los materiales bibliográficos.

Paietta (1991), por su parte, expone que los servicios de acceso comprenden todas aquellas funciones que facilitan los patrones (procedimientos o procesos) y los instrumentos de acceso a la colección de la biblioteca en todo tipo de formatos. Es decir, las tareas y funciones tradicionales de la bibliotecas como circulación, intercalar y colocación estantería, fotocopiado, préstamo interbibliotecario, entre otras<sup>3</sup>.

En la actualidad se deben sumar a ellas los sistemas electrónicos de suministro de documentos, las bases de datos, los repositorios de información, las colecciones digitales, entre otras.

La incorporación de las TIC y los medios electrónicos en el quehacer bibliotecario tuvo repercusiones en la misión de las bibliotecas, y como consecuencia puso en primer lugar el acceso a la información, en vez de buscar ser propietario de colecciones. Así, posicionar a los servicios de acceso como un ente integrador de los servicios de circulación, reserva, préstamo interbibliotecario y de suministro de documentos.

---

3 Circulación, reserva, préstamo interbibliotecario, suministro de documentos, publicaciones periódicas y periódicos, estanterías, colecciones audiovisuales, microfichas, micropelículas, almacenamiento, sistemas de seguridad y automatización.

A este respecto, Townsend Kane (2003) al realizar una comparación entre el modelo tradicional y el modelo contemporáneo de bibliotecas los distingue

entre ser propietario de los materiales bibliográficos y tener acceso a los materiales sea de manera física o electrónica.

**Tabla 2. Acceso versus propietario**

Perspectivas	Modelo	
	Tradicional	Contemporáneo
Biblioteca	Almacén de información	Medio de acceso a la información
Bibliotecarios	Recaudador de información	Portador hacia la información
Énfasis	Ser extenso es mejor. <i>El tamaño de la colección.</i>	Disponibilidad es la clave. <i>Disponibilidad y suministro de información.</i>
Visión	Biblioteca con una entidad que se auto mantiene.	Biblioteca como parte de una red que comparte recursos.

Fuente: Townsend (2003: 51-52).

Cabe mencionar que los servicios de acceso van variando por el tipo de biblioteca y del sistema bibliotecario, el tamaño de las unidades de información, el presupuesto y la variedad de servicios que ofrecen.

Uno de los papeles centrales que asume este servicio es el de la diseminación de la información, creando una alianza entre la consulta y la organización de documento (procesos técnicos) propiamente dicho, proveyendo acceso físico a la colección y acervo.

## ACCESIBILIDAD

Otro concepto que surge al atender el acceso a la información es la accesibilidad. Por accesibilidad documental se entiende “acceso a los documentos y a la información que contienen por parte de los usuarios” (López 2004). Una de las funciones, según López, es controlar la eficacia, igualdad e integridad de la administración gubernamental y la necesidad de una participación democrática y el derecho del público de saber. Aunque esta expresión está inclinada hacia la información y archivos gubernamentales puede tener aplicación en el ámbito bibliotecario.

Stevenson (2000; 2006) aborda el término de manera general como “la cualidad de poder ser recuperado y ser usado por una persona”. Reitz (2004) coincide con Stevenson y especifica que es “la comodidad de entrar a la biblioteca, tener acceso a su sistema de información en línea, utilizar los recursos y obtener la información requerida independientemente el formato en que se encuentre”.

A nivel electrónico y de cómputo, en particular en el ambiente web, es la cualidad de ser utilizado por cualquier persona sin algún impedimento. Visto desde los sistemas de cómputo, la accesibilidad configura la recuperación de los registros como lo más importante, y ciertamente, depende de los métodos utilizados para el almacenamiento y la organización.

Al hablar del término a nivel bibliotecológico, Buckland (1986) identifica cuatro tipos de accesibilidad, todos relacionados con la recuperación de documentos y de sus contenidos:

1. Acceso indicativo; el gran problema es identificar y definir cuáles son los documentos que contienen la información requerida.

2. Acceso físico: la presentación de la información recuperada es presentada físicamente al usuario.
3. Acceso lingüístico.
4. Acceso conceptual o la habilidad de comprender los textos.

Por otra parte Culnan (1985) considera que el concepto abarca:

1. El acceso físico a los sistemas de información.
2. El acceso bibliográfico.
3. La habilidad de recuperar físicamente la información relevante.

Siguiendo esta línea de pensamiento, Escolar Sobrino (1988), al analizar la temática desde el ángulo de la comunicación impulsada por la idea de cada lector con su libro, llega a la conclusión de los aspectos siguientes de accesibilidad:

1. La social; que comprende que todos tienen el derecho a leer los libros de la biblioteca.
2. Moral; el rompimiento de las barreras impuestas por la censura general.
3. La técnica; que se refleja en la organización documental y la confección instrumentos de recuperación de documental.
4. La física; todo relacionado con los espacios y los edificios.
5. La intelectual; cuando el lector está preparado intelectualmente para la comprensión del libro que tiene en sus manos y desea leer.

A partir de las clasificaciones que realizaron los autores mencionados el concepto podría ser abordado desde distintas aristas.

Lynch y Young (1990) proponen distinguir los tipos de acceso en las unidades de información respectivamente:

1. El acceso lógico: como llegar a tener acceso a la información deseada, qué fuente de información tiene la información deseada; qué biblioteca o unidades de información pueden satisfacer las necesidades de información del usuario.
2. El acceso físico: como la información deseada es recuperada y presentada.

El conocer los conceptos anteriormente mencionados, las relaciones y los vínculos entre ellos, en la organización bibliotecaria y sus características ayudaría a trazar políticas de servicios bibliotecarios y de información tomando en cuenta los elementos que intervienen como son: el propio servicio de acceso a la información, los costos, el horario de servicios, el espacio físico, las barreras culturales y educativas, el desplazamiento de los usuarios, la evaluación de los reglamentos y las políticas de servicios vigentes, los recursos de información y su utilización, la motivación del personal.

La biblioteca vista como un sistema en un entorno social, al conocer la demanda del usuario al acceso a la información ayudaría a revisar y crear nuevos servicios de información o reestructurar áreas de las bibliotecas.

## A MANERA DE CONCLUSIÓN

Los términos acceso, servicios de acceso y accesibilidad están interrelacionados. No es fácil hacer distinciones entre ellos de manera tajante ya que pueden invadirse sus fronteras y margen de acción.

Sin embargo, el fenómeno de acceso a la información se debe estudiar en sus distintas facetas para ver su evolución a partir de los cambios de los entornos, sean éstos tecnológicos (a partir de las TIC) u organizacionales de las unidades de información, llámense bibliotecas.

Habrá que determinar las características propiamente dichas de *acceso a la información* a nivel de recuperación de la información, de acuerdo al medio electrónico y de los instrumentos utilizados, ya sean computadoras o herramientas tradicionales. En este contexto, habrá que revisar y evaluar las políticas de

servicios bibliotecarios y de información implementadas para conocer el uso dado a las fuentes y recursos de información. Para así desarrollar una colección de acuerdo a las necesidades de la comunidad, conociendo el impacto del acceso a la información en la planeación bibliotecaria.

## REFERENCIAS

- Buckland, M. K. *Library services in theory and context*. Oxford: Pergamon, 1988.
- Carver, D. From circulation to access services: the shift in academic library organization. *Access Services in libraries: new solutions for collection management*. New York: Haworth Press, 1992.
- Chopra, R. N. *Dictionary of library science*. New Delhi: Anmol Publications, 1990.
- Claggett, L. y Johnson, D. J. Access services. *Managing business collection in libraries*. Westport, Conn.: Greenwood press, 1996.
- Culnan, M. J. "The dimension of perceived accessibility to Information implication for the delivery of information systems and services". *Journal of the American society for information science* 36. (1985): 302-308.
- De Donato, R. How did we get here: thoughts on the convergence of reference and technical services. *Access service: the convergence of reference and technical services*. New York: Haworth Press, 1991.
- Dresang, E. "The information-seeking behavior of youth in the digital environment". *Library Trends* 54. 2 (2005): 178-196.
- Escolar Sobrino, H. Lectura y política bibliotecaria. *La cultura del libro*. Madrid: Fundación German Sánchez Ruip rez, 1988.
- Jaeger, P. T. "Information Policy, Information access and democratic participation: the national and international implications of Bush administrations Information politics". *Government Information Quarterly* 24. (2007): 840-859.
- Johnson, P. *Guide to technical services resources*. Chicago: ALA, 1994.
- Journal of Access Services: services innovations for 21st. century Libraries* 1. (2002) – 6. 3 (2009).
- Keenan, S. *Concise dictionary of information and library science*. London: Bowker Saur, 1996.
- Keenan, S. y Johnston. *Concise dictionary of information and library science*. (2<sup>nd</sup> ed.). London: Bowker Saur, 2000.
- López Yepes, J. *Diccionario enciclop dico de ciencias de la documentación*. Madrid: S ntesis, 2004.
- Lynch, M. J. y Young, A. *Academic libraries: research perspectives*. Chicago: ALA, 1990.
- McCombs, G. M. *Access service: the convergence of reference and technical services*. New York: Haworth Press, 1991.

- McCreadie, M. y Rice, R. E. "Trends in analyzing access to information. Part I: cross-disciplinary conceptualization of access". *Information processing and management* 35. (1999): 45-76.
- McCreadie, M. y Rice, R. E. "Trends in analyzing access to information. Part II: unique and integrating conceptualizations. *Information processing and management* 35. (1999): 77-99.
- Paietta, A. C. *Access service: a handbook*. Jefferson, N. C.: Mc Farland, 1991.
- Prytherch, R. *Harrods Librarians glossary*. (10<sup>th</sup> ed.). Aldershot, Hants: Ashgate, 2005.
- Reitz, J. M. *Dictionary for library and Information science*. Westport, Conn.: Libraries unlimited, 2004.
- Sapp, G. *Access Services in libraries: new solutions for collection management*. New York: Haworth Press, 1992.
- Stevenson, J. *Dictionary of library and information management*. Middlesex: Peter Collin Publishing, 1997.
- Stevenson, J. *Dictionary of library and information management*. (2<sup>nd</sup> ed.). London: A & C Black Publishers, 2006.
- Thornton, J. K. y Warmann, C. "Access services: a general overview of the literature, 1990-1999". *Journal of Access Services: services innovations for 21st. century Libraries* 1. 1 (2002): 25-47.
- Torres Vargas, G. A. *El concepto de biblioteca virtual y su relación con el acceso universal a los documentos*. Doctor. Tesis doctoral; Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información 1999.
- Townsend Kane, L. Access versus ownership. *Encyclopedia of library and information science*. (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Marcel Dekker, 2003.
- Watson-Boone, P. G. Preface. *Access Services in libraries: new solutions for collection management*. New York: Haworth Press, 1992.
- Wilson, P. *Public knowledge, private ignorance: toward a library and information policy*. Westport, Conn.: Greenwood press, 1977.
- Young, H. *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1988.